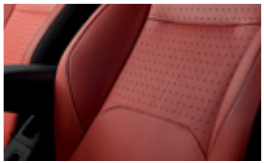
L'EUROPE avec
CITROËN Euro Pass

LES PETITS DÉTAILS FONT LES GRANDES VACANCES



GUIDE ASSISTANCE ET GUIDE PRATIQUE 2014

POUR UNE URGENCE OU UNE INFORMATION PENDANT VOTRE SÉJOUR, CONSULTEZ LE GUIDE

CRÉATIVE TECHNOLOGIE

CITROËN

BIENVENUE EN EUROPE !

Citroën Euro Pass vous accompagne dans votre découverte du continent européen.

Sur le site www.citroen-europass.com, vous trouverez toutes les informations concernant votre contrat ainsi que les plans d'accès aux centres de livraison et de restitution, avec leurs jours et horaires d'ouverture.

Suivez le guide… Ce site vous est dédié.

SOMMAIRE

CITROËN Euro Pass

Contacts page 4

En cas d'urgence page 5
- En cas de panne page 6
- En cas d'accident page 7
- En cas de vandalisme, tentative de vol ou vol page 9

L'assurance et l'assistance page 10
- Les pays autorisés page 10
- Les exclusions page 11
- L'assurance page 12
- L'assistance page 13

Bien circuler en Europe page 16

Le contrat page 18
- La livraison page 18
- L'utilisation page 20
- La prolongation du contrat page 22
- La restitution page 23

Index alphabétique page 25

CONTACTS

Pour tout problème d'assistance, contactez CITROËN EURO PASS ASSISTANCE 24 h/24 et 7 j/7

+33 (0)1 49 93 73 74

Pour transmettre vos documents à CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE

(constat amiable européen d'accident, dépôt de plainte établi par la police, déclaration circonstanciée)

Par e-mail :
customer-care-tt@mpsa.com

Par fax :
+33 (0)1 56 47 28 58

Par courrier :
CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE
115, avenue de l'Arche – BP 323
92402 COURBEVOIE CEDEX – FRANCE

Pour prolonger votre contrat

Au moins 4 jours ouvrables avant la fin de votre contrat, téléphonez à CITROËN EURO PASS, du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) entre 8 h et 16 h 30 :

+33 (0)1 56 47 61 61

Pour une restitution anticipée de votre véhicule

Contactez CITROËN EURO PASS, du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) entre 8 h et 16 h 30 :

+33 (0)1 56 47 61 61

Pour changer de centre de restitution

- **Nouveau centre en France**

Appelez directement le nouveau centre choisi (voir coordonnées sur la liste des centres ou sur le site www.citroen-europass.com).

- **Nouveau centre hors de France**

Téléphonez à CITROËN EURO PASS au moins 4 jours ouvrables avant la fin de votre contrat, du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) entre 8 h et 16 h 30 :

+33 (0)1 56 47 61 61

Pour racheter votre véhicule

Vous avez l'opportunité de racheter votre véhicule pour vous-même ou pour un ami. Pour recevoir une cotation avantageuse, personnalisée et confidentielle, contactez CITROËN EURO PASS service RACHAT.

infos-tt-rachatcitroen@mpsa.com

William Courtin : +33 (0)1 56 47 22 55

Gérard Champy : +33 (0)1 56 47 61 18

EN CAS D'URGENCE

24 h/24 et 7 j/7 : +33 (0)1 49 93 73 74

QUAND APPELER CITROËN EURO PASS ASSISTANCE ?

➜ **Panne :** votre véhicule ne démarre pas, un voyant est allumé, votre véhicule ne fonctionne pas normalement…, voir page 6.

➜ **Accident :** vous avez eu un accident de la circulation, avez heurté un véhicule en stationnement ou votre véhicule a été endommagé pendant qu'il était en stationnement…, voir page 7.

➜ **Vandalisme ou vol :** votre véhicule a subi un acte de vandalisme, une tentative de vol ou un vol…, voir page 9.

QUELLES INFORMATIONS DEVREZ-VOUS COMMUNIQUER À L'ASSISTANCE ?

Important : ayez toujours avec vous le certificat d'immatriculation du véhicule.

Les renseignements à donner sont les suivants :
- numéro d'immatriculation du véhicule
- numéro de châssis du véhicule
- nom et adresse du titulaire du contrat
- dates de début et de fin du contrat
- un numéro de téléphone
- votre itinéraire

Un numéro de dossier d'assistance vous sera alors attribué. Notez-le soigneusement : il vous sera systématiquement demandé pour toute communication avec CITROËN EURO PASS ASSISTANCE.

EN CAS DE PANNE

• **CITROËN EURO PASS ASSISTANCE vous apporte une solution d'urgence**
- Dépannage sur place
- Remorquage
- Indication du garage CITROËN le plus proche

• **Immobilisation de votre véhicule**
CITROËN met en place une solution de remplacement (véhicule de location, hébergement ou transport) pendant la durée des réparations de votre véhicule.

• **Réparation de votre véhicule**
Toute intervention sous garantie doit s'effectuer dans le réseau CITROËN. Vous devrez présenter la carte grise et le carnet d'entretien.

Bon à savoir
Une fois les réparations terminées, vous devez reprendre possession de votre véhicule dans le garage où vous l'avez laissé.
En cas d'exclusion à la garantie contractuelle, les réparations ne sont pas prises en charge par CITROËN EURO PASS (mauvaise utilisation du véhicule, par exemple).
En cas de panne sur autoroute, CITROËN EURO PASS ASSISTANCE prend le relais une fois le véhicule sorti de l'autoroute. Les frais de dépannage / remorquage que vous avancez sont dans ce cas remboursés par CITROËN EURO PASS sur présentation des originaux de facture.

EN CAS D'ACCIDENT

• **Remplissez un constat amiable européen d'accident**
Voir mode d'emploi page 8.

• **Transmettez le constat amiable européen d'accident à CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE**
- Par e-mail : customer-care-tt@mpsa.com
- Par fax : +33 (0)1 56 47 28 58

Ce document est indispensable pour la prise en charge des frais par l'assurance.

• **CITROËN EURO PASS ASSISTANCE vous apporte une solution d'urgence**
- Dépannage sur place
- Remorquage
- Indication du garage CITROËN le plus proche

• **Immobilisation de votre véhicule**
CITROËN met en place une solution de mobilité pendant la durée d'immobilisation du véhicule.

• **Réparation de votre véhicule**
Les réparations de votre véhicule ainsi que les dégâts éventuels causés sur les tiers sont entièrement pris en charge par l'assurance, quel que soit votre niveau de responsabilité dans l'accident.

Bon à savoir
En cas d'impossibilité de remplir un constat amiable européen d'accident (pas de tiers impliqué dans l'accident, pas de tiers identifié), rédigez une déclaration circonstanciée sur papier libre décrivant les circonstances exactes de l'accident, nature, date et lieu, ainsi que tous les dommages relevés sur le véhicule.
Si votre véhicule est roulant et que les dommages n'affectent pas la bonne utilisation du véhicule, vous êtes autorisé à restituer le véhicule en l'état après avoir rédigé et adressé votre déclaration circonstanciée. Les réparations seront effectuées par CITROËN EURO PASS après restitution et prises en charge par l'assurance – sous réserve de réception de la déclaration d'accident.
Transmettez systématiquement et dès que possible, en plus des documents par e-mail ou par fax, les originaux des déclarations par courrier à :
CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE
115, avenue de l'Arche – BP 323
92402 Courbevoie Cedex – France
Attention : une fois le véhicule réparé, vous devez en reprendre possession à l'endroit où il a été réparé.

Comment remplir un constat

Rubriques 1 et 2 : Indiquez bien l'ensemble des renseignements administratifs (date, heure, lieu).

Rubrique 4 : Indiquez s'il y a eu des dégâts autres qu'aux véhicules impliqués (mur, glissière…).

Rubrique 6 : Indiquez tous les renseignements administratifs figurant sur la carte grise du véhicule (nom du propriétaire du véhicule – personne ou société).

Rubrique 7 : Indiquez les renseignements figurant sur la carte grise.

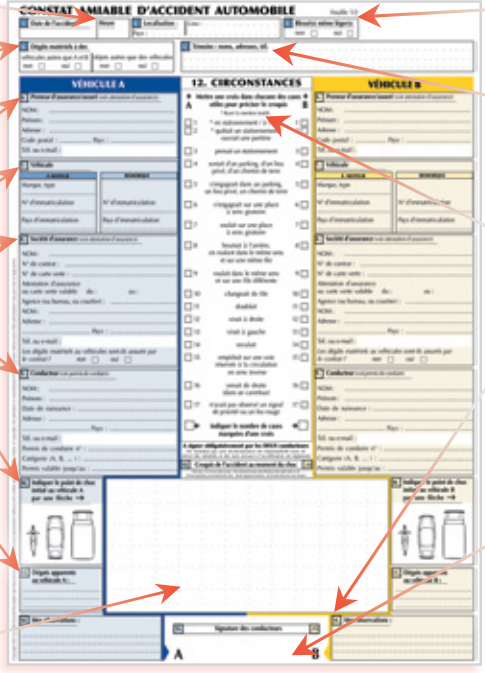
Rubrique 8 : Reprenez les renseignements figurant sur la carte verte du véhicule.

Rubrique 9 : Indiquez vos nom, prénoms et ensemble des renseignements complémentaires.

Rubrique 10 : Toujours indiquer **le point de choc initial** par une flèche. En cas de chocs multiples, indiquer les autres points de choc par des croix.

Rubrique 11 : Localisez les dommages apparents (aile avant gauche, choc arrière droit). Si aucun dégât n'est visible, indiquez la mention « sous réserve ».

Rubrique 13 : Commencez par dessiner les véhicules, puis l'environnement.
Le croquis doit être précis et bien identifier les véhicules A et B. N'oubliez pas le sens de circulation de chacun, la signalisation (verticale et horizontale) ainsi que l'axe médian. Veillez à ce qu'il n'y ait pas de contradiction avec la rubrique 12 – Circonstances.



Rubrique 3 : Indiquez bien s'il y a eu des blessés (si vous constatez une blessure à la suite d'un sinistre sans avoir coché cette rubrique, vous ne pourrez pas vous faire indemniser a posteriori).

Rubrique 5 : Notez bien les coordonnées des témoins, s'il y en a. Ne laissez jamais cette rubrique vide.

Rubrique 12 : Circonstances :
Ne cochez que les cases qui correspondent à ce que vous faisiez au moment précis de l'accident.
Une case cochée qui ne correspondrait pas exactement à votre situation est susceptible d'engager votre responsabilité.

Rubrique 14 : Dans cette rubrique doivent figurer les informations complémentaires (roulait en sens interdit, brûlait un feu rouge…). Vous pouvez également contester les déclarations du tiers. Précisez le motif du désaccord.

Rubrique 15 : Signez le constat et, en cas de désaccord avec les déclarations du tiers, indiquez-le en rubrique 14 – Observations au verso du constat. À noter que le verso n'est pas contractuel puisqu'il n'est pas signé des deux parties.

EN CAS DE VANDALISME, TENTATIVE DE VOL OU VOL

• **Faites établir une déclaration de police**
Rendez-vous au commissariat le plus proche et décrivez les circonstances exactes de l'acte de vandalisme, de la tentative de vol ou du vol.

• **Transmettez la déclaration de police à CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE**
- Par e-mail : customer-care-tt@mpsa.com
- Fax : +33 (0)1 56 47 28 58

Ce document est indispensable pour la prise en charge des frais par l'assurance.

• **CITROËN EURO PASS ASSISTANCE vous apporte une solution d'urgence**
- Dépannage sur place
- Remorquage
- Indication du garage CITROËN le plus proche

• **Immobilisation de votre véhicule**
CITROËN met en place une solution de mobilité pendant la durée d'immobilisation du véhicule.

• **Réparation de votre véhicule**
Les réparations de votre véhicule sont entièrement prises en charge par l'assurance.

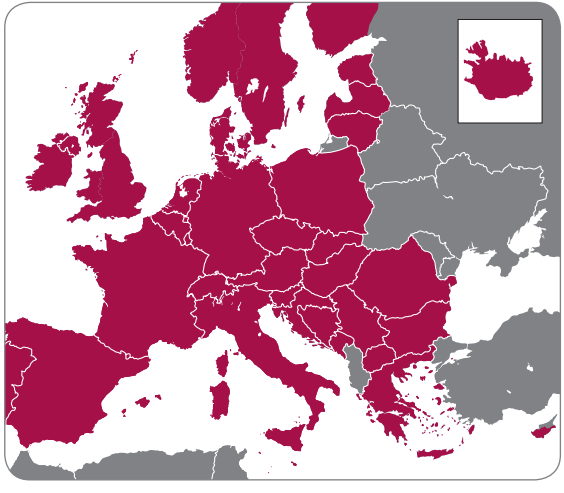
Bon à savoir
Pour tous les bris de glace en France, dirigez-vous vers un centre CARGLASS.
Le vol des effets personnels contenus dans le véhicule n'est pas pris en charge.
Transmettez systématiquement et dès que possible, en plus des documents par e-mail ou par fax, les originaux des déclarations par courrier à :
CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE
115, avenue de l'Arche – BP 323
92402 Courbevoie Cedex – France
Attention : une fois le véhicule réparé, vous devez en reprendre possession à l'endroit où il a été réparé.
En cas de vol du véhicule, transmettez par courrier les clés et papiers du véhicule à CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE.

L'ASSURANCE ET L'ASSISTANCE

LISTE DES PAYS AUTORISÉS AU CONTRAT

En dehors des limites territoriales ci-dessous, le client assumera la totale responsabilité civile, matérielle et pénale des incidents pouvant survenir. Les dommages causés aux tiers et au véhicule ne seront pas couverts par l'assurance et l'assistance ne pourra pas intervenir.

Allemagne
Autriche
Belgique
Bosnie-Herzégovine
Bulgarie
Chypre (partie grecque uniquement)
Croatie
Danemark
Espagne
Estonie
Finlande
France métropolitaine
Gibraltar
Grèce
Hongrie
Irlande
Islande
Italie
Lettonie
Liechtenstein
Lituanie
Luxembourg
Macédoine (F.Y.R.O.M.)
Malte
Monaco
Monténégro
Norvège
Pays-Bas
Pologne
Portugal
Principauté d'Andorre
République tchèque
Roumanie
Royaume-Uni
Saint-Marin
Serbie
Slovaquie
Slovénie
Suède
Suisse
Vatican



■ pays autorisés
■ pays non autorisés

Important : les îles qui font partie des pays ci-dessus et les principautés sont également autorisées. Exemples : Baléares et Canaries (Espagne) – Sardaigne et Sicile (Italie) – Madère et Açores (Portugal) – Corse (France)…

EXCLUSIONS

Le contrat CITROËN EURO PASS ne couvre pas les incidents suivants :

- la perte ou le vol des bagages et effets personnels
- les amendes, les contraventions, les accidents liés à l'alcool
- la perte, le vol ou la dégradation des clés du véhicule
- la mauvaise utilisation manifeste du véhicule
- le non-respect des conditions d'entretien du véhicule tel que stipulé dans le carnet d'entretien
- la conduite sous l'emprise d'alcool ou de drogues
- les cas de force majeure
- l'enlisement
- la participation à des compétitions, des rallyes sportifs ou des essais préparatoires à ces manifestations
- les dommages survenus lorsque le conducteur, au moment du sinistre, n'a pas l'âge requis ou n'est pas titulaire d'un permis de conduire valide exigé par la règlementation en vigueur

Dans le cadre de ces incidents, CITROËN EURO PASS vous refacturera l'ensemble des frais générés, y compris des frais de dossier.

Ne laissez jamais dans le véhicule :
- le certificat d'immatriculation du véhicule
- la carte verte internationale d'assurance automobile
- les clés du véhicule

Fermez à clé le véhicule. Ne laissez aucun objet de valeur à l'intérieur du véhicule.

L'ASSURANCE

La couverture Assurance, sur le territoire précisé en page 10, est multirisque et sans franchise (sauf dans le cadre des exclusions mentionnées page 11).

QUELLES SONT LES GARANTIES ?

Les garanties sont :

- la responsabilité civile du conducteur (y compris vis-à-vis des passagers transportés à titre gratuit)
- l'incendie du véhicule
- le vol du véhicule (sous réserve de déclaration à la police)
- le bris de glace
- les dommages tous accidents au véhicule, y compris par acte de vandalisme (sous réserve de déclaration à la police)
- la protection juridique
- la garantie du conducteur
- le remorquage du véhicule

Un résumé des garanties et des plafonds est consigné sur le certificat d'assurance remis à la livraison.

QUI EST COUVERT ?

Le titulaire du contrat ainsi que toute autre personne transportée à titre gratuit, dans la limite des places autorisées, figurant sur le certificat d'immatriculation du véhicule, ainsi que le véhicule lui-même.

QUAND ÊTES-VOUS COUVERT ?

Vous êtes couvert pendant toute la durée de votre contrat et telle qu'indiquée sur votre carte verte internationale d'assurance automobile.

Important : en cas de sinistre responsable ou non responsable avec un tiers non identifié, les frais médicaux restent à charge du conducteur. L'invalidité et le décès pourront donner lieu à indemnisation.
Les passagers ayant la qualité de tiers seront indemnisés de leurs préjudices après intervention des organismes sociaux.

L'ASSISTANCE 24 H/24 ET 7 J/7

+33 (0)1 49 93 73 74

COMMENT L'ASSISTANCE INTERVIENT-ELLE ?

L'assistance intervient dans les limites des pays couverts et des exclusions au contrat (voir pages 10 et 11), et dans la limite de 915 € TTC par incident.

1er niveau : dépannage sur place

2e niveau : si réparation sur place impossible
Remorquage vers le garage Réparateur agréé Citroën le plus proche

3e niveau : si immobilisation supérieure à une journée
- 1re possibilité : **véhicule de location*** **OU**
- 2e possibilité : **hébergement*** **OU**
- 3e possibilité : **acheminement*** vers le lieu de réparation du véhicule immatriculé dans la série « T » **OU** vers le lieu de destination en Europe en chemin de fer 1re classe ou avion classe tourisme ou classe équivalente (si le trajet en train est supérieur à 8 heures).

Important : les dépenses suivantes ne sont pas prises en charge :
- repas, consommations diverses, communications téléphoniques, transmissions par fax, frais de péage, vignettes d'autoroute, frais de carburant…
- conséquences du vol des bagages et des effets personnels
- amendes et contraventions
- toute dépense engagée de votre propre initiative sans accord préalable de CITROËN EUROPASS ASSISTANCE

L'intervention de CITROËN EUROPASS ASSISTANCE ne peut vous garantir contre l'éventuelle nécessité de modifier vos projets initiaux. Aucune indemnité compensatoire n'est due dans ce cas.

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution de ces prestations, non résolu à l'amiable, sera de la compétence exclusive du tribunal de commerce de la ville de Paris.

MISE À DISPOSITION DU VÉHICULE DE LOCATION

Important : en fonction des disponibilités, le véhicule de remplacement est un véhicule de catégorie au maximum équivalente sans équipement spécifique.

Les conditions d'assurance du véhicule de location mis à disposition remplacent celles du véhicule du contrat CITROËN EURO PASS.

Le conducteur s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat de prêt ou de location du véhicule de remplacement.

L'utilisation d'un véhicule de location est soumise à certaines contraintes :
- âge minimal du conducteur : 21, 23 ou 25 ans en fonction du pays
- obtention du permis de conduire : depuis 1 an au minimum
- restitution : le plein de carburant doit être fait, il est à votre charge

Les frais liés à l'utilisation du véhicule de remplacement, notamment les dépenses de carburant, de péage, de parking, les compléments éventuels ou franchises d'assurance, ainsi que tout dépassement du coût de la mise à disposition au-delà de 915 € TTC seront à la charge du bénéficiaire.

RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE

En tant que titulaire du contrat, vous devez reprendre possession du véhicule réparé dans le garage où la réparation a été effectuée.

CITROËN EURO PASS ASSISTANCE mettra à votre disposition un titre de transport pour aller chercher votre véhicule réparé. Aucune livraison à domicile du véhicule réparé n'est possible.

RAPATRIEMENT DES PERSONNES DÉCÉDÉES

En cas de décès lié à l'utilisation du véhicule du contrat CITROËN EURO PASS, le service ASSISTANCE se charge également du rapatriement des défunts à concurrence des montants suivants :

- 1 525 € TTC en cas de décès ET d'inhumation de la personne bénéficiaire en France métropolitaine
- 4 575 € TTC en cas de décès OU d'inhumation de la personne bénéficiaire hors de France métropolitaine

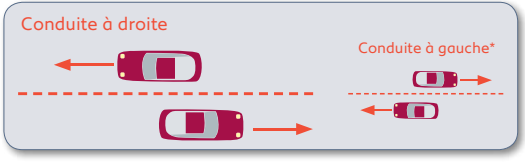
BIEN CIRCULER EN EUROPE

Circuler en Europe continentale comporte certaines particularités. Vous trouverez ci-dessous la synthèse des règles de prudence de base.

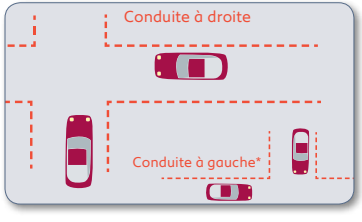
Important : bien que le véhicule soit immatriculé en France, le conducteur doit se conformer aux règles de conduite et de circulation de chaque pays traversé et autorisé par le contrat, notamment pour les équipements complémentaires (gilet de sécurité, triangle de signalisation, éthylotest, pneus neige, chaînes et autres équipements de sécurité) ou vignettes de stationnement, pollution, autoroutes, péages, accès centre-ville… Il revient au conducteur d'équiper à ses frais son véhicule pour être en conformité avec la législation du pays sous peine d'amende, voire de perte de couverture d'assurance et d'être reconnu responsable en cas d'accident, même s'il était dans son droit.

LES RÈGLES DE BASE

➜ Respectez les règles essentielles de la circulation :
Sens, position du véhicule sur la chaussée.



➜ Respectez les règles de priorité :
Ralentissez aux abords des intersections, pensez à la priorité à droite (sauf signalisation spécifique : marquage au sol, feux…).



***Rappel :** au Royaume-Uni et en Irlande, la conduite s'effectue à gauche avec priorité à gauche, sauf signalisation spécifique.

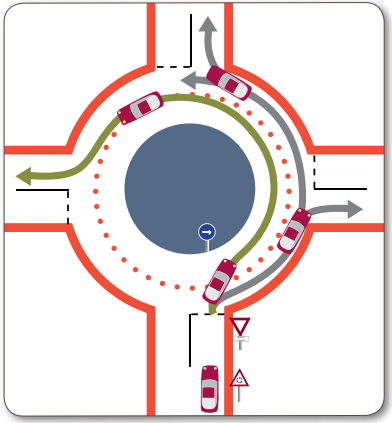
➜ **Respectez les distances de sécurité, afin d'anticiper un arrêt brusque du véhicule qui vous précède :**

- comptez une distance d'au moins deux secondes avec le véhicule que vous suivez,

- sur autoroute, il est recommandé de laisser un espace équivalent à au moins deux bandes de peinture.

À L'ABORD D'UN ROND-POINT

- Dans les ronds-points, le conducteur arrivant doit laisser passer les conducteurs circulant sur l'anneau. Dans le cas où le rond-point dispose de plusieurs voies de circulation, vous devez en principe circuler sur la voie extérieure.
- Si vous prévoyez de sortir à gauche de votre axe d'entrée ou si vous souhaitez faire demi-tour, vous pouvez emprunter la voie intérieure.
- Lorsqu'un véhicule circule sur la voie intérieure et qu'il souhaite sortir du rond-point, il doit s'assurer qu'il peut se rabattre en toute sécurité.



Vous devez laisser la priorité aux véhicules circulant sur le rond-point.

Clients circulant habituellement à gauche : soyez particulièrement vigilants dans les ronds-points et aux intersections.

LE CONTRAT

A LA LIVRAISON

Seul le titulaire du contrat (son nom est repris sur le certificat d'immatriculation du véhicule) ou son conjoint ou concubin muni d'une **procuration** peut prendre livraison du véhicule.

Suivez les indications qui vous ont été remises à la commande de votre véhicule. Vous serez attendu à l'heure et au lieu prévus comme indiqué sur votre bon de commande.

Important : en cas de changement de vol ou d'horaire, prévenez impérativement votre centre de livraison (coordonnées remises avec votre bon de commande ou sur www.citroen-europass.com, rubrique Centres).

Pour les rendez-vous sans coordonnées de vol, vous serez attendu au maximum 30 minutes au-delà de l'heure prévue.

Pour récupérer votre véhicule, vous devrez présenter :

- **votre passeport** (ou carte d'identité pour les Français résidant dans les DOM-TOM)
- **votre bon de commande**

À propos du carburant

Votre véhicule est livré avec une dotation de carburant de 10 à 15 litres qui vous permettra de rouler aisément jusqu'à la station-service la plus proche.

Le type de carburant à utiliser est indiqué sur votre certificat d'immatriculation et à l'intérieur de la trappe à carburant : « Diesel » (diesel, gasoil) ou « SP » (uniquement essence sans plomb 95 ou 98). Un schéma de rappel figure au dos de votre porte-clés.

Nous vous remettons une pochette contenant :

- les 2 clés du véhicule*
- le certificat d'immatriculation (carte grise) ou CPI (certificat provisoire d'immatriculation) du véhicule **A***
- la carte SD (GPS) (selon modèle) **B***
- le certificat d'assurance (extrait des garanties) **C**
- la carte verte internationale d'assurance automobile **D**
- le plan d'accès à votre lieu de restitution (si non remis à la commande)
- la liste des centres CITROËN EURO PASS
- un kit gilet et triangle de sécurité*
- le guide assistance et guide pratique, et le guide rachat
- le constat amiable

A

B

C

D

***Important :** ces éléments sont à rendre au moment de la restitution. À défaut, notamment en cas de vol, ils vous seront facturés et prélevés par débit de votre compte bancaire.

Après la mise en main, il vous sera demandé de signer une attestation de livraison et une *check-list* livraison.

Vous trouverez également dans le véhicule :

- Le guide d'utilisation du véhicule en français. La version anglaise du guide est disponible auprès de votre représentant. Dans certains véhicules, le mode d'emploi est accessible dans l'ordinateur de bord.
- Le carnet d'entretien de votre véhicule.

B LES CONDITIONS D'UTILISATION DU VÉHICULE

Le conducteur

Pour conduire le véhicule, il faut avoir au moins 18 ans et posséder un permis de conduire définitif, en cours de validité, valable dans les pays traversés.

Les personnes qui peuvent conduire le véhicule sont :
- Le titulaire du contrat (son nom est repris sur le certificat d'immatriculation du véhicule).
- Son conjoint ou concubin, ses ascendants et ses descendants s'ils remplissent les mêmes conditions d'obtention de l'immatriculation en Transit Temporaire que le titulaire du contrat.

Important : il est impossible d'ajouter ou de changer un nom sur le certificat d'immatriculation du véhicule de même que sur la carte verte internationale d'assurance automobile.

Les passagers

Nombre total de passagers dans le véhicule :
Le certificat d'immatriculation du véhicule indique le nombre maximal de personnes autorisées.
Pour des raisons d'assurance et de responsabilité civile, vous devez vous y conformer.

Quel que soit leur âge, les enfants comptent toujours pour une place entière.
Attention : les sièges enfants sont obligatoires pour les enfants de moins de 10 ans. Votre représentant peut vous proposer un siège adapté à vos besoins.

L'entretien du véhicule

Important : les révisions doivent obligatoirement être faites dans le réseau Citroën.

Vous trouverez les périodicités de ces révisions dans le carnet d'entretien de votre véhicule. Ces révisions payantes restent à votre charge.

Il est recommandé de contrôler le niveau d'huile, le niveau d'eau et la pression des pneumatiques du véhicule au moins tous les 1 000 kilomètres.

Particularité Portugal

La législation portugaise limite à 90 jours la durée de circulation des véhicules immatriculés en TT (Transit Temporaire) sur son territoire. Un document dénommé « GUIA DE CIRCULACAO » non renouvelable est exigé et doit être obtenu auprès des douanes. Nous vous recommandons de le faire à la frontière d'entrée ou à l'un des bureaux de douanes des principaux ports ou villes du pays. Le non-respect de ces dispositions vous expose à des pénalités douanières importantes.

Particularité Suisse

La législation suisse demande à chaque conducteur arrivant avec un véhicule non immatriculé en Suisse de se déclarer à la douane en complétant un document « 15 - 30 » (disponible au bureau de douane).
Ce document coûte environ 25 FCH.Nous vous recommandons de le faire à la frontière d'entrée ou à une des douanes principales du pays.Le non-respect de ces dispositions vous expose à des pénalités douanières importantes.

C LA PROLONGATION DU CONTRAT

La prolongation du contrat ne peut excéder la date de fin de validité du certificat d'immatriculation du véhicule.

Pour prolonger le contrat, il est nécessaire de :

➜ Contacter CITROËN EURO PASS
Au moins 4 jours ouvrables avant la fin de votre contrat, téléphonez à CITROËN EURO PASS, du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) entre 8 h et 16 h 30 au **+33 (0)1 56 47 61 61**

➜ Communiquer les informations suivantes :
- le numéro d'immatriculation du véhicule
- la nouvelle date de fin de contrat souhaitée
- les caractéristiques de votre carte de crédit : réseau (MasterCard, Visa, American Express, Diners), numéro, date de fin de validité

➜ Régler votre prolongation de contrat par carte bancaire
Pour cette prolongation, le prix à la journée est de :

C3 et C3 Picasso	**30 €**
C4, C4 Picasso, Grand C4 Picasso et Berlingo	**35 €**
DS3, DS4, DS5, C5, C5 Tourer et C8	**40 €**
Jumpy	**45 €**

Vous devez régler le montant de la prolongation immédiatement par carte bancaire. Faute de règlement, vous n'êtes pas autorisé à utiliser le véhicule au-delà des dates initiales du contrat. Vous ne serez pas couvert par l'assurance.

En cas de prolongation du contrat, il ne peut y avoir de remboursement au titre de la restitution anticipée. En cas de restitution après la date prévue, CITROËN EURO PASS prélèvera le montant dû sur votre compte bancaire.

D LA RESTITUTION

Il est obligatoire de prendre rendez-vous avec votre centre de restitution au moins 4 jours ouvrables à l'avance en utilisant les numéros de téléphone ou adresses e-mail indiqués sur le plan d'accès, la liste des centres ou sur le site www.citroen-europass.com.
Pour cet appel, tenir compte des horaires d'ouverture des centres et des jours fériés.

Important : un état des lieux du véhicule sera fait à la restitution, vous devez prévoir le temps nécessaire. Vous êtes tenu de rendre le véhicule en l'état conforme à celui dans lequel il vous a été livré et dans un état de propreté correct. Tout véhicule restitué sale (poils d'animaux, sable, boue, sellerie tâchée, détritus laissés dans le véhicule…) fera l'objet d'un nettoyage complet facturé 80 €.

Le véhicule doit être impérativement restitué dans l'un des centres CITROËN EURO PASS. Dans le cas contraire, l'ensemble des frais engendrés ainsi que des frais de gestion vous seront facturés.

Vous voulez changer le lieu de restitution du véhicule

Téléphonez à CITROËN EURO PASS au moins 4 jours ouvrables avant la fin de votre contrat, du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) entre 8 h et 16 h 30 au **+33 (0)1 56 47 61 61**.
CITROËN EURO PASS pourra vous adresser le plan du nouveau site choisi par e-mail ou par fax à votre demande. Ce plan est également disponible sur le site Internet à la rubrique Trouvez votre site de livraison et restitution.

Pour les sites hors de France (sauf Genève), ce changement entraînera un coût supplémentaire à régler par carte bancaire à CITROËN EURO PASS.

Les frais de restitution à l'étranger ne sont pas remboursables.

Vous restituez le véhicule de façon anticipée

➜ Conditions cumulatives à remplir pour un remboursement partiel de la partie « non consommée » du contrat :

- durée minimale du contrat initial : 30 jours payés
- date de restitution : au moins 7 jours avant la date de fin du contrat initial

➜ Demande de remboursement partiel de la partie « non consommée » du contrat

Toute demande de remboursement partiel doit être adressée par écrit au représentant qui vous a vendu le contrat.
Il sera retenu 16 % du montant calculé quelles que soient les circonstances.

Éléments à rendre à la restitution du véhicule :

- le certificat d'immatriculation (carte grise ou CPI) du véhicule*
- les 2 clés du véhicule*
- la carte SD éventuelle*

À laisser dans le véhicule :

- le carnet de révision du véhicule
- le certificat d'assurance
- le kit gilet et triangle de sécurité*

Le prestataire vous fera signer un reçu de véhicule (français-anglais) sur lequel seront indiqués le kilométrage du véhicule et les éléments restitués ou manquants. Vous en garderez un exemplaire.

***Important :** tout élément non restitué vous sera facturé et débité sur votre compte bancaire, même en cas de vol.

Tarif 2014 de facturation des éléments manquants
Carte grise : 73 €
Carte SD GPS : 200 €

Modèle	Clé originale	Double de clé (mécanique ou Plip)
DS3 et DS3 Cabrio	170 €	80 €
DS4	200 €	80 €
DS5	240 €	80 €
C3 et C3 Picasso	170 €	80 €
C4	190 €	80 €
C4 Picasso, Grand C4 Picasso, C5 et C5 Tourer	150 €	80 €
Berlingo	160 €	80 €
Jumpy	100 €	80 €

INDEX ALPHABÉTIQUE

Accident (en cas d')	7
Assistance	10/13
Assistance (nos d'appel téléphonique)	4 / 5 / 13 / 26
Assurance	10 / 12
Carburant	18
Centres de livraison et de restitution	2 / 8 / 13
Circuler en Europe	16
Conducteurs autorisés	20
Constat amiable européen d'accident	8
Contacts	4
Déclaration circonstanciée	7
Déclaration de police	9
En cas d'urgence	5
Exclusions	11
Livraison du véhicule	18
Panne (en cas de)	6
Pays couverts	10
Portugal (particularité)	21
Prolongation du contrat	22
Rachat du véhicule	4
Récupération du véhicule réparé	15
Remboursement (en cas de restitution anticipée)	24
Restitution anticipée du véhicule	24
Restitution du véhicule	23
Révisions du véhicule	20
Suisse (particularité)	21
Vandalisme ou vol (en cas de)	9
Site Internet	2

Retrouvez
Citroën Euro Pass
sur votre iPhone !

www.citroen-europass.com

RCS Paris B 642 050 199 – Réalisation : chantalvalleecommunication
Photos : shutterstock.com – Illustrations : AON.

CRÉATIVE TECHNOLOGIE

CITROËN